ChinaXiv合作期刊 图书情报工作
第 64 卷 第 15 期 2020 年 8 月

非常时期图书馆与馆配商的合作与博弈*

■ 李梓奇[1] 李玉海[1,2]
[1] 华中师范大学信息管理学院 武汉 430079 [2] 中国图书馆创新发展研究中心 武汉 430079

摘 要：[目的/意义] 厘清图书馆与馆配商在非常时期面临的挑战和利益变化，探究图书馆在非常时期与馆配商之间的合作机制。[方法/过程] 从理论和实践两个层面分析图书馆与馆配商的合作：理论层面，通过博弈分析图书馆与馆配商的收益及均衡点；实践层面，用多案例研究的方法分析部分图书馆、馆配商在新冠疫情中所采取的措施，并从两个层面对双方进行研究并互证。[结果/结论] 图书馆与馆配商要选择"共度时艰"的合作机制，并从产品定价合作机制、声誉信任合作机制和价值提升合作机制三个方面提出图书馆与馆配商之间的合作机制。

关键词：馆配商 社会资本理论 博弈分析 多案例研究 合作机制
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.009

2020 年新型冠状肺炎病毒疫情的发生，引发了社会各界对非常时期如何应对公共事件的深刻思考。非常时期是指国家遭遇内忧外患或灾难，导致社会秩序反常及从重大事件暴发到恢复正常的常态化过程。此时，国家需要思考如何建立紧急应对机制，如何提高公共卫生治理水平，从而可以更从容地应对重大事件。其中，图书馆拥有社会公共服务资源，是一种社会服务机构，在非常时期，图书馆的作用会更加凸显。在《国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》中指出要强化支撑保障，发挥大数据作用，强化科研与国际合作[1]，而图书馆拥有的数字资源、文化传播、智库等功能可以为疫情防控提供有力支持。一方面，图书馆可以通过文化转播引导人民乐观积极面对紧张氛围，另一方面，图书馆可以提供电子资源供科研学者进行科学研究，助力科学的发展并最终战胜困难。因此其从业者也要有责任感与使命感，号召利益相关方积极参与国家应急管理体系。图书馆馆配商是指为图书馆提供纸质资源、电子资源、文献资源、管理系统、相关设备等产品的企业（后文称馆配商），馆配商跟随数字时代的到来由以纸质图书为主的出版商转变为更多元化的出版商、数据库商等。馆配商需要将自身经济效益与社会资本等诸多指标纳入考虑范围，因此图书馆行业和产业应该形成一个公共应急机制，在非常时期尽可能激励图书馆与馆配商一起共度时艰。这种公共应急机制需要综合考虑图书馆与馆配商之间的关系，基于此，本文拟从理论和实践两个层面分析图书馆与馆配商的合作：理论层面，本文从社会资本理论出发，利用博弈来分析非常时期图书馆与馆配商各主体的策略选择及博弈过程；实践层面，本文利用多案例研究法分析疫情期间图书馆与馆配商的合作措施，通过理论层面和实践层面的分析来互相印证各主体的合作关系，最后提出合适的馆配商合作机制，在非常时期充分发挥图书馆行业的应有作为。

1 相关文献与理论回顾

1.1 图书馆与馆配商的相关研究

1.1.1 图书馆与馆配商的合作

研究者对图书馆与馆配商的合作研究主要围绕合作机制、合作中存在的问题等方面。关于合作机制方面，杨淑琼[2]认为，馆配商是图书馆资源建设中的重要组成部分，馆配市场需要从沟通交流机制、协作发展机制、互惠双赢机制三个方面寻求合作发展；崔雁黎[3]等人分析了高校图书馆与馆配商互动的信息传递、业务

* 本文系国家社会科学基金重大项目"新时代我国文献信息资源保障体系重构研究"（项目编号：19ZDA345）与中央高校基本科研业务费重大培育项目"智慧图书馆系统关键技术与应用研究"（项目编号：CCNU18JCXK04）研究成果之一。
作者简介：李梓奇（ORCID：0000-0003-1880-2426），博士研究生；李玉海（ORCID：0000-0003-2256-0183），教授，博士生导师，通讯作者，E-mail：yhli@mail.ccnu.edu.cn。
收稿日期：2020-03-31 修回日期：2020-05-28 本文起止页码：63-71 本文责任编辑：杜杏叶

互动、深层合作三个层面,根据这三个层面构建八个功能模块;沈秀琼[4]梳理了高校馆配市场的现状,分析馆配商在市场中的“蓝海战略”,高校图书馆与馆配商需要互惠互利,共同发展;刘菊霞[5]在分析高校图书馆为满足个性化信息需求而对信息资源进行质量管控时提到需要从制度上迫使馆配商提供针对性更强的优质馆配服务和产品。而对于图书馆与馆配商合作中存在的问题,蔡宇飞[6]等人站在中小型图书馆的角度,提出在与馆配商的合作中出现信息不对称、竞争不合理等诸多问题,从而导致不公平现象;黄金凤[7]从馆配商诚信缺失的视角出发,分析其原因并提出解决办法,认为图书馆需要更加看重服务质量、加大监督检查力度、细化招标合同、改变图书加工耗材操作方式、建立馆配商诚信档案及惩戒机制;李锦秋[8]指出高校图书馆与馆配商合作过程中出现的诸多问题,认为图书馆需要严格准入制度、加强合作、增进互信、加强双方业务能力,这样图书馆与馆配商才能更有序合作。

1.1.2 图书馆应急服务

在新冠疫情发生以前,业界对图书馆的应急服务的关注与研究是不够的,而探讨图书馆在遇到公共安全事件的研究者们通常是预想图书馆可能遇到的应急场景,从而针对各种场景提出对策。研究者所设场景主要分为两类,分别是公共安全事件与信息安全事件。公共安全事件中主要将公共安全分为地震、火灾、卫生事件三类,关于地震方面的图书馆应急研究主要出现在 2008 年汶川地震以后,图书馆研究者纷纷对图书馆建立地震应急预案提出建言与对策[9-11];而对于火灾的应急管理,图书馆研究者认为要健全图书馆安全管理机制,完善消防组织机构,落实消防责任等等[12];公共卫生事件的研究主要梳理图书馆在公共卫生事件中的角色与任务,并探索图书馆在突发公共卫生事件中的应急反应机制,包括如何进行图书馆的资源保障以及信息服务等等[13-14]。信息安全方面,肖花[15]分析了信息弱势群体获取应急信息的特点与行为,认为图书馆需要强化对信息弱势群体的帮助,改善应急信息服务策略;李超[16]分析了图书馆文献信息资源的应急管理现状,认为图书馆应建立完善的图书馆文献信息资源灾难管理体系,并讨论了灾难管理体系建设的内容、过程与保障。此外,杨敏[17]等人梳理了大学图书馆的应急管理现状,分析管理中存在的问题,最后基于物理、事理、人理三个维度提出管理策略;张靖[18]梳理总结美国国家医学图书馆的灾害应急服务,认为国内图书馆可以借鉴美国图书馆的应急信息服务、专业人才培养、馆藏资源挖掘等等措施。

在新冠肺炎疫情发生以后,图书馆学界开始集中思考面对突发公共卫生事件,图书馆人应该反思与探讨面对疫情图书馆的应对策略。柯平[19]等人对公共图书馆在突发事件发生前、发生中、发生后三阶段的地位与作用,认为图书馆在公共事件发生前的应急管理处于失灵状态,而突发事件进行中的服务内容有所增加,图书馆应更重视突发事件发生后图书馆在应急管理的作用。曾建勋[20]认为,在面对突发事件时,图书馆需要建立应急服务组织系统、馆内应急服务协同模式、应急资源组织与服务系统、应急服务宣传推广渠道,发挥资源特色与服务优势,凸显图书馆的社会认知作用与公共服务职责。蔡迎春[21]等人结合上海师范大学图书馆在疫情期间的举措探讨了高校图书馆的应急服务机制,认为高校图书馆应该利用线上服务与线下资源来保障读者用户需求。蔡颖[22]等人对高校图书馆面对疫情是的开放获取资源利用进行分析,认为图书馆应注重 OA 资源与馆藏资源整合、提高国内 OA 机构库和学科库的开放程度、加强对网络 OA 资源的宣传与推广、改善 OA 资源的政策环境。

1.1.3 研究述评

综上所述,目前关于图书馆与馆配商合作的相关研究主要是围绕合作制度、解决合作中存在的问题这两个方面展开;图书馆的应急管理服务方面主要从地震、火灾、卫生事件等方面来研究。在新冠疫情暴发以后,图书馆学界的学者们纷纷开始深刻思考在非常时期图书馆的角色、作用以及应急机制。

非常时期外部环境的变化使得馆配市场随之发生变化,新环境带来的震荡市场、信息不对称等问题凸显,图书馆与馆配商必须解决和适应新环境为自己带来的挑战,任何一方不可能仅仅依靠自身来度过难关,这也促使我们思考在非常时期图书馆与馆配商合作的新方向。而作为有责任的机构和组织,图书馆与馆配商都要在非常时期发挥自己的社会责任,而企业社会责任主要通过社会资本来影响企业绩效,基于此,本文从社会资本理论的角度,分析非常时期下图书馆与馆配商的合作博弈,然后通过多案例研究分析非常时期图书馆与馆配商的应急措施,最后提出图书馆与馆配商的合作机制。

1.2 社会资本理论

社会资本理论(social capital theory)认为企业或个人会有目的地建立并发展自己的社会关系,并利用这种社会关系产生有形或者无形的收益,这种收益可以

是社会的、心理的、情感的或者经济的等[23－25]。目前，学界对社会资本理论的研究大致分为三类，分别是社会资源观、社会规范观、摄取能力观[26]，其中，社会资源观的主要观点是社会资本主要由社会关系中的资源构成，企业或个人运用社会资本来提高自己的收益[27]，而社会规范观则认为社会资本由信任、网络和规范组成，好的社会信任更容易达成合作，提高企业和个人的收益[28]，摄取能力观认为社会资本是社会网络结构中的个人动员稀有资源的能力[29]。

在不同的情境下，研究者对社会资本的理解是不同的，因此社会资本的测量方式也有差异。目前，社会资本测量的特点主要有基于主要成分的测量、基于不同层次的测量两种[30]，基于主要成分的测量主要是将社会资本分为多个组成成分或维度，然后对每个组分或维度进行测量，其中，社会信任是其中最重要的一个组分，与其他组分比起来更加稳定且容易测量；而基于不同层次的测量主要分为个体层次和集体层次，其中，个体层次主要指标为社会网络，集体层次的主要指标为信任、公共参与、社会规范等。目前，社会资本测量的主要问题是学者们选择的替代指标差异较大，没有相对普适的替代指标来测量社会资本。

企业社会资本为企业创造价值主要有三个路径，一是企业社会资本可以加强利益相关方的信任，从而提升交易契约、社会契约的完成度；二是企业社会资本会使企业与外部利益相关者结为联盟，从而拥有联盟成员的互补资源；三是企业社会资本可以降低谈判、协商等环节的交易成本，从而为企业带来利润[31]。

可以看出，社会资本理论的主要观点是企业可以通过社会资本形成社会信任与规范，形成企业自己的社会网络，从而影响企业绩效。图书馆与馆配商作为组织机构，也存在有社会资本效应的影响。非常时期图书馆与馆配商均面临挑战，一方面，外部环境变化使馆配市场供需失衡，对于图书馆与馆配商的成本收益均有重大影响；另一方面图书馆与馆配商在发挥自己社会责任的同时，也会在一定程度上增加自己的社会资本，因此本文拟用社会资本的角度从理论层面切入图书馆与馆配商的合作分析，分析非常时期图书馆与馆配商的利益，寻找均衡点，从均衡点来探讨图书馆与馆配商的合作机制。

2 利益主体分析

2.1 非常时期下图书馆面临的挑战

图书馆社会资本分为外部社会资本与内部社会资本，外部社会资本指图书馆与外部社会环境之间产生的社会关系网络，这种社会关系网络包含有图书馆与上级主管部门之间的垂直关系，与其他图书馆、情报中心等机构的平行关系，与图书馆行业上下游企业之间的纵向关系；内部社会资本指图书馆内各部门、馆员之间的协同合作关系网络，这种内外部社会资本构成了图书馆社会资本[32]，如图1所示：

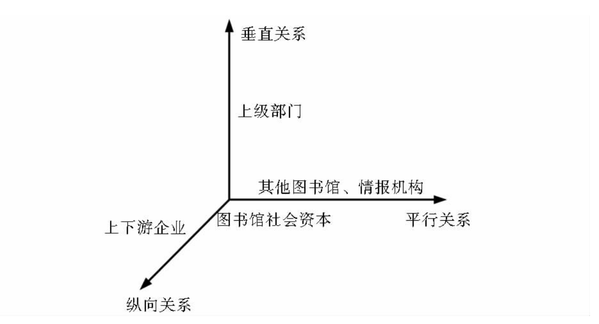


图1 图书馆社会资本的三个维度

图书馆作为社会公共服务资源的重要载体，主要功能就是服务读者、用户。根据用户的需求，图书馆开发各种功能项目，大体上，图书馆的用户需求主要是资源需求、空间需求、服务需求三个大类。资源需求主要指纸质资源、电子资源、文献资源、特色资源等[33－34]；空间需求主要指信息共享空间需求、学习空间需求、创客空间需求等[35－36]；服务需求主要指智能盘点、图书精准定位、自助借还、个性化服务等[37]。

但是在非常时期下，图书馆用户的需求发生了改变，此时图书馆的战略地位变得尤为重要，在新冠疫情发生以后，我国学者基本都将目光转向病毒、转向疫情，那么图书馆对基础科学的情报支持、智库的学科情报服务就有助于有关专家展开科研攻关，最终战胜疫情。此外受地理空间所限，用户无法到馆获得在馆资源，无法利用馆舍空间，无法享受馆员服务。此时，图书馆需要重新进行资源配置，改变常规时期的管理模式，利用内外部社会资本保证图书馆的服务效能。

2.2 非常时期馆配商面临的挑战

企业社会资本是指企业通过社会关系网络为企业带来资源的能力，而这种社会关系网络主要包含横向联系、纵向联系、社会联系三类，其中，横向联系主要指企业与其他企业之间的社会联系，包括上游供应商、下游分销商与零售商、其他相关企业等；纵向联系主要指企业与政府机构之间的社会联系，包括当地政府、税务局、行业管理相关部门等；社会联系主要指企业家的社会交往等[38－39]，见图2。

馆配商是图书馆行业的重要组成部分，主要包括

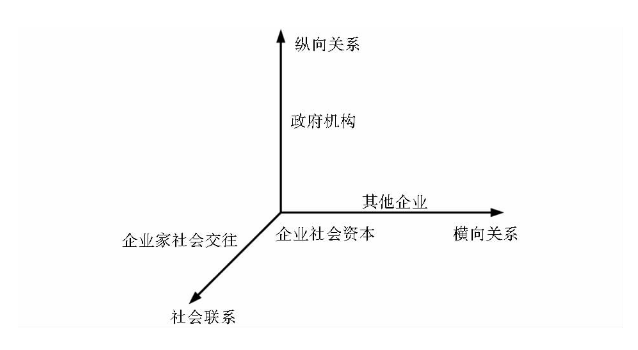


图 2 企业社会资本的三个维度

了数据库商、空间设计商、管理公司等。在非常时期，社会运转基本停滞，馆配商需要发挥企业社会责任，采取措施积极帮助社会大众度过非常时期；但是与此同时，馆配商的企业绩效也受到了巨大挑战，大部分馆配商无法正常开展公司业务，经营和运作都受到影响，在这种情况下，馆配商要正确面对形势，采取自救措施。有研究表明，企业社会责任与企业绩效有倒 U 型关系[39-40]，馆配商除了采取必要的自救措施以外，还需要合理利用企业社会责任为馆配商创造社会资本，从而为馆配商创造绩效。

2.3 图书馆与馆配商利益分析

图书馆与馆配商是相互合作也互相竞争的关系。图书馆为用户提供服务的过程需要馆配商提供支持，而馆配商在经营的过程中，需要图书馆作为馆配商的客户和社会资本创造效益，提高绩效；图书馆关注馆配商提供的产品和服务的性价比，以方便于更好地服务图书馆用户，而馆配商通过内部资源和核心产品，与图书馆进行交易，扩大市场份额，从而获取更多利润。在非常时期，图书馆与馆配商的正常经营工作受到了极大影响，双方的合作与竞争关系平衡被打破，此时双方应寻求新的利益平衡点从而继续合作。

上级部门和政府机构是图书馆与馆配商的管理机构，图书馆的上级部门关心的是图书馆的经费支出、图书馆功能的发挥程度、用户满意度等，因此图书馆的主要任务是提升资源的利用效率和用户满意度；馆配商的上级政府部门关心的是馆配商提供的税收和对社会的帮助，因此馆配商的主要任务是尽可能提升企业绩效，履行企业社会责任。

在图书馆与馆配商的合作中，存在有几个原则：一是各个主体都保持理性，所有的决策都是为了使主体利益最大化；二是各个主体都会受到其他主体的影响，当其他主体的决策改变，主体的决策也会重新修正；三是各主体之间的博弈是在不完全信息条件下，每个主体对其他主体的信息了解程度是有限的，只能根据对方的决策而决定自己的决策；四是各主体之间的博弈是动态博弈，即主体在进行决策之前需要了解对方的行动。

3 图书馆与馆配商的博弈分析

非常时期，图书馆需要利用馆自身资源、社会资本与馆配商所提供的产品、资源与服务来服务用户。图书馆利用图书馆自身资源与社会资本为图书馆用户提供帮助，这种情况下，图书馆会耗费大量经费、人力、物力，但是图书馆的社会资本会增加，从而为图书馆带来上级部门的财政支持以及社会资本的资金支持，如 PPP(Public-Private Partnership)项目等，此时图书馆的收益函数 $X = M_z + M_{xy} - X'$，其中，Mz 表示上级部门的财政支持，M_{xy}表示社会资本的资金支持，X'表示图书馆的经费成本；图书馆的经费成本分为两部分，分别是人力资本以及购买馆配商的产品、资源与服务，那么 $X' = \sum_i^n k_i P_i + C$，其中，P 表示馆配商产品的价格，k 表示产品的数量，C 表示图书馆的人力资本。因此，非常时期图书馆的收益函数可以表示为：

$$X = M_Z + M_{XY} - \sum_i^n k_i P_i - C \qquad \text{公式(1)}$$

图书馆面临两种选择策略，“孤军作战”或者“共度时艰”。图书馆的“孤军作战”是指图书馆主要利用自己的资金与资源为用户提供服务，此时图书馆的资金和资源消耗较大，成本较高，即 X'较高，而由于图书馆的孤军作战，提供给用户的服务质量较低，导致上级部门的财政支持以及社会资本的资金支持较低，即 $M_z + M_{xy}$较低，总体上 X 较低；图书馆的“共度时艰”是指图书馆主要联合社会资本一起为图书馆用户提供服务，此时图书馆主要利用社会资本的资金与资源，成本相对较低，即 X'较低，而由于图书馆与社会资本的资源相对充裕、全面，提供给用户的服务质量相对较高，从而上级部门的财政支持以及社会资本的资金支持会更多，即 $M_z + M_{xy}$较高，总体上 X 较高。

馆配商在非常时期为企业带来绩效的主要途径有两种，分别是馆配商维持自身业务创造绩效和利用社会资本为企业创造绩效。馆配商通过业务而获取的收益函数可以表示为 $Y_1 = \sum_i^n k_i(P_{i1} - P_{i0})$，其中 P_{i1}表示非常时期产品的价格，P_{i0}表示正常时期产品的价格，n 表示产品的种类数量，k 表示为产品的数量，即 Y_1 为非常时期馆配商通过涨价得到的收益，那么非常时期馆配商的行为带来的收益可以表示 $Y_2 = a[b - (C_1^2 - C_0^2)]$，其中 a,b 为常数，$C_1$ 表示非常时期企业社会资本，C_0 表示正常时期企业社会资本，企业绩效由负的

社会资本的平方来表示，这是由于企业绩效与社会资本的关系为倒U型，所以在非常时期馆配商的收益可以表示为：

$$Y = Y_1 + Y_2 = \sum_i^n k_i(P_{i1} - P_{i0}) + a[b - (C_1^2 - C_0^2)]$$

公式(2)

因此馆配商也面临着两种选择策略，“趁火打劫”或者“共度时艰”。馆配商的“趁火打劫”是指馆配商将业务放在第一位，在非常时期，由于市场供需关系失衡，用户对产品需求增大，出现明显供小于求的现象，馆配商可以通过产品涨价或者奇货可居的方式增加企业绩效，但是馆配商在非常时期的“趁火打劫”行为会使馆配商的社会资本降低，对于长远企业绩效来说是不利的，即 Y_1 较大，而 Y_2 为负；“共度时艰”指馆配商将社会责任放在第一位，在非常时期，用户对产品需求增大，馆配商牺牲短时期绩效来帮助用户度过艰难时刻，这种情况下，馆配商可以迅速增加社会资本，从长远角度看，这种社会资本可以为企业带来绩效，即 Y_1 较小，Y_2 为正。如表1所示：

表1 图书馆与馆配商博弈矩阵

	“趁火打劫”	“共度时艰”
“孤军作战”	(X(X较小),Y($Y_2<0$))	(X(X较小),Y($Y_2>0$))
“共度时艰”	(X(X较大),Y($Y_2<0$))	(X(X较大),Y($Y_2>0$))

表1表明图书馆与馆配商之间的博弈过程。在不完全信息动态博弈的过程中，决策主体是理性的，在博弈对方做出选择以后充分考虑分析主体自身的利益之后再进行决策并实时调整决策方向。从图书馆的角度来说，很明显图书馆选择“共度时艰”的收益X(X较大)比“孤军作战”的收益X(X较小)要高，因此图书馆无论如何都是选择“共度时艰”，这种情况下，图书馆可以以更少的成本为用户提供更好的服务。但是对于馆配商来说就相对复杂，假设当 $Y_2<0$ 时，企业收益为 Y_r，当 $Y_2>0$ 时，企业收益为 Y_c，企业需要比较 Y_r 与 Y_c 的大小，即当 $Y_r > Y_c$ 时，馆配商选择“趁火打劫”，当 $Y_r < Y_c$ 时馆配商选择“共度时艰”。令 $F = Y_c - Y_r$，馆配商考量的是F的正负。Y是 Y_1 和 Y_2 之和，当馆配商在选择“共度时艰”时的 Y_2 与选择“趁火打劫”时的 Y_2 之差小于 Y_1 之差时，F为负，馆配商选择“趁火打劫”，反之则选择“共度时艰”。令 $g(C_1) = Y_2 = a[b - (C_1^2 - C_0^2)]$，那么 $g(x) = A - ax^2$，其中 $A = ab + aC_0^2$，A为常数，则

$$\Delta Y = g(x_1) - g(x_2) = -a(x_1^2 - x_2^2)\#$$ 公式(3)

影响 ΔY 值的是 x_1 和 x_2，分别代表馆配商选择“共度时艰”和“趁火打劫”时的社会资本，图3表示 ΔY 与 x_1、x_2 之间的关系：

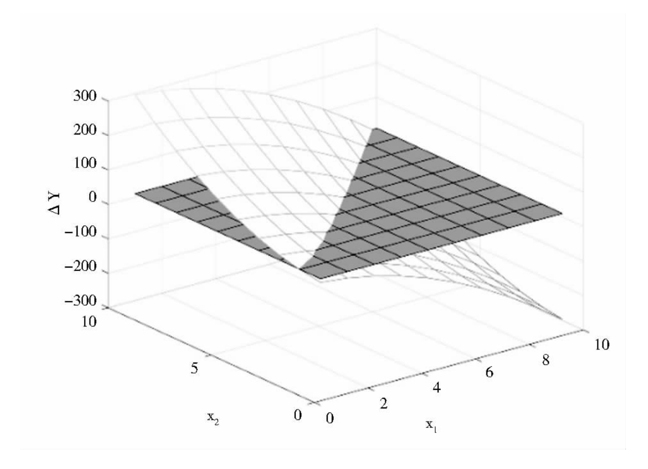


图3 馆配商两种策略的社会资本绩效的关系

Y1是馆配商通过涨价等手段获取的绩效，Y1的主要影响因素是价格P、每种产品销售的数量k，图3中，存在一个 $\Delta Y_1'$，$\Delta Y_1'$ 与 ΔY 相等，则当 $\Delta Y_1 < \Delta Y$，即 ΔY_1 的取值在 $\Delta Y_1'$ 以下时，馆配商选择“共度时艰”，当 $\Delta Y_1 > \Delta Y$ 时，即 ΔY_1 的取值在 $\Delta Y_1'$ 以上时，馆配商选择“趁火打劫”。

图书馆在博弈过程中始终选择“共克时艰”，而为了可以给用户提供更好的服务，使用户更容易度过非常时期，图书馆希望可以有更多的馆配商企业加入服务团队，因此图书馆在面对公共应急事件时，需要建立合理的合作策略，激励更多的馆配商参与合作，主要的方式就是降低 Y_1 之差，提高 ΔY。

4 非常时期图书馆与馆配商的多案例研究

前文的研究主要是在理论层面来研究图书馆与馆配商的博弈过程，并分析双方在不同收益情况下的不同选择，但是研究没有考虑图书馆与馆配商的现实状况，因此本研究希望可以进一步探讨现实情况下图书馆与馆配商的举措，从实践层面分析非常时期图书馆与馆配商的博弈结果，从而对博弈的理论分析进行有效补充。

4.1 资料收集与研究方法

本研究选择图书馆与馆配商作为研究对象(见表2)。武汉地区是国内新冠肺炎疫情最严重的区域之一，因此本研究选择武汉地区的部分公共图书馆与高校图书馆，相对于其他地区图书馆，武汉地区图书馆更具有代表性；馆配商选择部分数据库商，收集图书馆与馆配商企业在新冠疫情期间的相关新闻资料进行分析。

表2 研究样本信息

序号	名字	性质	序号	名字	性质
1	湖北省图书馆	公共图书馆	13	三峡大学图书馆	高校图书馆
2	武汉市图书馆	公共图书馆	14	中南民族大学图书馆	高校图书馆
3	湖北省图工委	图书馆机构	15	江汉大学图书馆	高校图书馆
4	武汉大学图书馆	高校图书馆	16	湖北理工学院图书馆	高校图书馆
5	华中师范大学图书馆	高校图书馆	17	科睿唯安	馆配商
6	中国地质大学图书馆	高校图书馆	18	维普	馆配商
7	中南财经政法大学图书馆	高校图书馆	19	超星集团	馆配商
8	华中农业大学图书馆	高校图书馆	20	人大复印报刊资料	馆配商
9	湖北大学图书馆	高校图书馆	21	万方数据	馆配商
10	湖北工业大学图书馆	高校图书馆	22	中国知网	馆配商
11	武汉工程大学图书馆	高校图书馆	23	慕课	馆配商
12	武汉科技大学图书馆	高校图书馆			

4.2 数据编码

根据搜集到的新闻资料，研究人员从中筛选出图书馆与馆配商在疫情期间服务图书馆用户的举措，并按照开放式编码、关联式编码和选择式编码的顺序对其进行编码，见表3。研究总结了12种措施，并归入了4个树节点，最终得出线上与线下两个核心范畴。

表3 编码汇总表

选择式编码	关联式编码	开放式编码	材料来源
线上	资源开放	数据库免费开放	文献[1]、[4-23]
		新型冠状病毒研究资源专栏	文献[17]
	线上科研教学	科研工具	文献[11]、[19-21]
		在线培训	文献[3-4]、[11]、[15]、[17]、[23]
		在线学术讲座	文献[4]、[6]、[8]、[15-16]、[22]
		学科馆员线上服务	文献[5]、[15]
		在线教学与在线服务	文献[7-8]、[11]、[14]、[19]、[23]
	文化活动	阅读推广	文献[5]、[15]
		组织学习活动	文献[2]、[5]、[12-13]
线下	线下捐赠与辅导	心理辅导	文献[14]
		方舱医院捐书	文献[1-2]、[9]
		医疗队捐书	文献[1]

4.3 内容分析

本研究通过对原始资料的提取得出了线上和线下两个核心范畴，可以很明显看出，新冠疫情期间，绝大多数措施都在线上，而线下只有3个措施，分别是心理辅导、方舱医院捐书、医疗队捐书。心理辅导的资料主要来源于中南民族大学图书馆，该馆馆员深入基层抗疫前线，除了基本抗疫措施以外，还利用心理学帮助群众心理疏导；方舱医院捐书与医疗队捐书主要来自公共图书馆，此外还有湖北大学图书馆向方舱医院捐赠一批书籍。

线上的措施相对来说较多，主要有三个方面，分别是资源开放、线上科研教学、文化活动。从材料来源看，基本所有的图书馆都向用户开放了资源，这是因为由于疫情的原因，图书馆用户的基本活动只能采取线上的方式，往常可以在学校或者图书馆获取的资源必须在家完成，因此这些图书馆均提供了远程登录获取资源的方式，如VPN等，但是许多馆配商纷纷把自己的资源直接向公众免费提供，另外，科睿唯安为了帮助科研专家及时获取新冠肺炎的科研进展，专门开辟了“新型冠状病毒研究资源专栏”。从线上科研教学来看，高校图书馆基本都提供了相关服务，疫情虽然严重，但是武汉市各个高校纷纷提出了“停课不停学，停课不停教”的理念，组织老师与学生在家上课与学习，图书馆作为服务机构，需要承担任务，在开学之前组织老师与学生学习如何在家进行网络科研与网络学习，组织相关学科的讲座，要求学科馆员始终在线进行学科服务。从文化活动来看，许多图书馆在疫情期间举办各种文化活动，如战“疫”征文、组织学生每天打卡

阅读文献等,这些活动有助于引导图书馆用户展现良好的精神风貌,让学生学有所获。

从图书馆与馆配商的资料分析结果可以看出,图书馆与馆配商均选择了“共度时艰”。图书馆利用线上资源,展开资源开放、线上培训与讲座、推进文化活动等各种措施来服务用户,而馆配商则与图书馆展开合作,对图书馆用户免费开放资源,提供科研工具,开辟新冠疫情资源专栏。因此,在非常时期下,图书馆与馆配商的博弈结果为“共度时艰”。

5 博弈视角下图书馆与馆配商的合作机制

综合博弈与多案例研究的分析结果,非常时期图书馆需要与馆配商建立一个积极有效的合作机制来共同面对重大公共事件。

5.1 图书馆与馆配商的产品定价合作机制

根据博弈的结果,馆配商对产品的定价会影响非常时期馆配商的选择,此时图书馆需从两个方面来应对。第一个方面,图书馆应形成联盟来合力抵制部分馆配商的不正常涨价行为,非常时期馆配商提高产品的价格会导致企业社会资本的减少,即馆配商利用社会资本为企业创造绩效部分 Y_2 大幅度降低,而涨价行为也会使售出产品的数量 k 减少,即馆配商通过涨价带来的绩效 Y_1 变化不大,这样馆配商的收益 Y 总体是下降的,因此馆配商会更愿意选择与图书馆合作,保持正常产品价格区间;第二个方面,图书馆在与馆配商进行产品合作时,应考虑到企业在非常时期的特殊情况,在物资运输时,受限于物流等因素影响,馆配商的成本相对更高,非常时期在社会资本带来的收益不能及时转变为绩效的时候,馆配商只能接受一定程度的负收益,一旦超过承受能力,馆配商可能会倒闭,在这种情况下,为了维持正常的馆配市场平衡,图书馆应该接受产品物资适当地涨价。

5.2 图书馆与馆配商的声誉信任合作机制

图书馆与馆配商的合作需要在企业声誉方面建立合作机制。非常时期是图书馆考察馆配商声誉的极佳机会,馆配商与图书馆进行服务合作时,应该尽量保持好的服务状态,从而提升自己的声誉,与图书馆建立更加信任的合作关系。这种声誉的提高、信任程度的提升,可以有效增加企业的社会资本,提高馆配商利用社会资本为企业创造绩效 Y_2。非常时期下,馆配商的付费服务可以适当调整策略,将服务的前付费改为后付费,这样服务的效率更高,也可以提升图书馆与馆配商双方的信任程度。此外,在服务的过程中,馆配商应尽量保持派出人员的数量及保障程度,提升图书馆对馆配商实力的认可,提升馆配商的信誉,尤其是馆配商应重点保障图书馆用户需求巨大的网络资源服务。图书馆在与馆配商进行服务合作时,应该采取支持馆配商发展的措施,认同馆配商在非常时期的服务,颁发证书或者材料证明馆配商的合作参与共同抗疫,这种证明对馆配商来说就是社会资本,在未来参与图书馆合作时凭借证书材料更容易获得图书馆的认同。

5.3 图书馆与馆配商的价值提升合作机制

2020 年 4 月 8 日,习近平总书记在中央政治局常委会上提到:面对严峻复杂的国际疫情和世界经济形势,我们要坚持底线思维,做好较长时间应对外部环境变化的思想准备和工作准备[41]。可以看到,疫情带来的外部环境变化是复杂的、长期的,因此,图书馆与馆配商的长期合作也会成为一种新常态。图书馆与馆配商的长期合作会带来合作理念、合作方式、合作广度和深度的变化,必然会提升双方的核心价值。

图书馆的核心价值体主要现在其服务能力与服务水平上,而创新服务模式、提升服务水平离不开图书馆员。在长期合作新常态,馆配商通过线上线下方式跟图书馆的联络更频繁,把最新的服务理念、新产品、新技术传递给图书馆员,为馆员的终身学习、学术研究提供平台、渠道保障。图书馆员通过线上线下的业务学习、学术交流和产品体验,结合本馆业务实际,拓展新的服务项目,改良服务流程,科学评估资源的利用情况,利用馆配商的技术支持,建设图书馆的特色资源,优化馆藏资源配置,最终整体提高图书馆专业化服务水平,体现图书馆的核心价值。

企业的核心竞争力是其产品的先进性、有效性及良好的用户体验。馆配商在和图书馆的频繁、深入交流中,一方面熟悉了解图书馆的调研新业务需求和读者的服务需求,为企业推出新产品、发现新的商机提供有利帮助。另一方面,馆配商和图书馆馆长、部主任及馆员的接触,会及时得到产品使用的一手反馈信息,这些信息可以改进产品功能和质量,降低生产成本,提高产品售后服务质量,扩大产品市场份额,赢得良好口碑,从而推动馆配商的企业核心价值的提升。

6 结语

2019 年末至 2020 年初,我国面临的新型冠状病毒肺炎疫情来势汹汹,而后进入常态化疫情防控阶段,在这一重大公共事件情况下,图书馆行业也面临着重大挑战,在疫情期间,如何服务用户、满足用户在非常时

期的需求,如何保持馆配市场的稳定,从而保持图书馆行业的长期稳定发展。因此,本文分析了非常时期图书馆与馆配商所面临的挑战,从理论层面分析双方的收益,为了使图书馆与馆配商均选择"共度时艰",本文通过博弈分析均衡点,而从实践层面,本文用多案例研究方法分析部分图书馆、馆配商在新冠疫情中所采取的措施,最后本文从产品定价合作机制、声誉信任合作机制和价值提升合作机制三个方面提出图书馆与馆配商之间的合作机制。

但本文的研究仍然存在一定的不足,博弈分析中可以适当考虑更多参数,而多案例研究部分只考虑了图书馆与馆配商的举措,没有探究更深层次的影响因素,后续研究中,研究者期望继续深入研究图书馆与馆配商之间的合作,从而全方位推动图书馆与馆配商的合作发展。

参考文献:

[1] 国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制. 国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见[EB/OL].[2020-05-25]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2020-05/08/content_5509896.htm.
[2] 杨淑琼.高校图书馆与馆配商合作机制探讨[J].图书馆学研究,2016(7):33-37.
[3] 崔雁黎,张洪艳."互联网+"时代书业一站式平台高校图书馆与馆配商互动模块的框架和功能研究[J].图书馆研究,2016,46(6):28-31.
[4] 沈秀琼.蓝海战略:高校图书馆与馆配商的"非零和"博弈[J].出版发行研究,2015(6):88-91.
[5] 刘菊霞.高校图书馆个性化与多层级馆藏体系建设的多维质量管控——以嘉应学院为例[J].情报理论与实践,2017,40(3):70-74,106.
[6] 蔡宇飞. 与馆配商的合作中存在不公平现象[N]. 新华书目报,2015-03-27(A18).
[7] 黄金凤.馆配商诚信缺失及其对策[J].图书馆工作与研究,2009(2):49-52.
[8] 李锦秋.高校图书馆与馆配商合作中存在的问题及对策分析[J].农业图书情报学刊,2012,24(3):108-111.
[9] 赵勇,孙成权.试论图书馆地震等突发地质灾害的应急对策建立[J].图书情报工作,2009,53(11):92-95.
[10] 朱荀.图书馆地震灾害应急预案建立研究[J].图书情报工作,2009,53(15):74-77,25.
[11] 汪宇彤.图书馆如何应对地震等自然灾害——论汶川大地震带给图书馆人的思考[J].现代情报,2008(11):132-135.
[12] 程晓岚.浅谈高校图书馆消防安全及应急对策——以哈尔滨医科大学图书馆为例[J].科技情报开发与经济,2011,21(1):4-6.
[13] 王晓娟,吴珞华.预防医学图书馆在突发公共卫生事件中的应急医学信息服务探讨[J].医学信息学杂志,2011,32(11):70-72.
[14] 魏永丽,韦汉淬,罗燕萍.图书馆突发公共卫生事件应急机制构建探索[J].图书情报工作,2015,59(S1):1-2,8.
[15] 肖花.基于图书馆服务功能视角的信息弱势群体应急信息服务途径探究[J].图书馆理论与实践,2017(6):78-81,86.
[16] 李超. 图书馆文献信息资源灾难管理体系建设问题研究[D].昆明:云南大学,2017.
[17] 杨敏,刘咏梅,谢笑.大学图书馆突发事件应急预防管理研究——基于 WSR 方法论[J].图书馆工作与研究,2019(10):11-17,48.
[18] 张靖.美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示[J].图书情报工作,2016,60(7):72-77.
[19] 柯平,包鑫.公共图书馆在应对公共安全突发事件中的地位和作用[J].图书馆论坛,2020,40(4):109-112,150.
[20] 曾建勋.推进图书馆应急服务体系建设[J].数字图书馆论坛,2020(3):1.
[21] 蔡迎春,穆卫国,段晓林,等.高校图书馆应急服务的实践与思考——以上海师范大学图书馆为例[J].高校图书馆工作,2020,40(3):62-66.
[22] 蔡颖,蔡迎春.应急保障下国内高校图书馆开放获取资源利用探析[J].高校图书馆工作,2020,40(3):43-48.
[23] LIN N, VAUGHN E J C. Social resources and strength of ties: structural factors in Occupational Status Attainment[J]. American sociological review, 1981, 46(4):393-405.
[24] LIN, NAN. Social network and status attainment[J]. Annual review of sociology, 1999, 25(1):467-487.
[25] LAI G, LIN N, LEUNG S Y. Network resources, contact resources, and status attainment[J]. Social networks, 1998, 20(2):159-178.
[26] 许泽想. 社会资本:一个基于多元视角的理论综述[C]//中国产业集群研究协调组.第十二届产业集群与区域发展国际学术会议论文集.长沙:中国产业集群研究协调组,2013:408-413.
[27] 林南.社会资本:关于社会结构与行动的理论[M].上海:上海人民出版社, 2005.
[28] 普特南.使民主运转起来[M].王列,赖海榕,译.南昌:江西人民出版社,2001.
[29] 布朗, 木子西. 社会资本理论综述[J]. 马克思主义与现实,2000(2):41-46.
[30] 赵雪雁.社会资本测量研究综述[J].中国人口·资源与环境,2012,22(7):127-133.
[31] 隋敏,王竹泉.社会资本对企业价值创造影响研究:理论、机理与应用[J].当代财经,2013(7):111-121.
[32] 胡洪彬. 刍议公共图书馆的社会资本及其培育[J]. 图书馆工作与研究, 2013(4):14-18.
[33] 陈进,郭晶,徐璟,等.智慧图书馆的架构规划[J].数字图书馆论坛,2018(6):2-7.
[34] 罗丽,杨新涯,周剑.智慧图书馆的发展现状与趋势——"智慧图书馆从理论到实践"学术研讨会会议综述[J].图书情报工

作,2017 (13):140－144.
[35] 单轸,邵波. 国内图书馆空间形态演化探析[J]. 图书馆学研究,2018(2):20－26.
[36] 刘宝瑞,马院利. 基于智慧理念的智慧图书馆空间样貌探究[J]. 图书馆学研究,2015 (11) :26－29.
[37] 郭素君. 高校智慧图书馆信息服务系统设计与实现[D]. 保定:河北农业大学,2015.
[38] 边燕杰,丘海雄. 企业的社会资本及其功效[J]. 中国社会科学,2000 (2):87－99
[39] 于洪彦,黄晓治,曹鑫. 企业社会责任与企业绩效关系中企业社会资本的调节作用[J]. 管理评论,2015,27(1):169－180.
[40] 唐方成,申子雯. 社会资本与企业绩效间的权变关系[J]. 管理评论,2014,26(12):170－181.
[41] 新华网. 中共中央政治局常务委员会召开会议 习近平主持[EB/OL]. [2020－05－26]. http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2020-04/08/c_1125829634.htm.

作者贡献说明：

李梓奇:提出研究思路、设计研究方案、调查分析、论文撰写及修订;

李玉海:论文选题、提出论文框架、论文修订与定稿。

The Evolutionary Game between Libraries and Librarians in Unconventional Times

Li Ziqi[1]　Li Yuhai[1,2]

[1] School of Information Management, Central China Normal University, Wuhan 430079

[2] China Library Innovation and Development Research Center, Central China Normal University, Wuhan 430079

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper clarifies the changes in the income of libraries and book supplier in the extraordinary period, and reveals the cooperation strategy between the library and the book supplier in the extraordinary period. [**Method/process**] Analyze the cooperation between the library and the book supplier from the theoretical and practical levels. The theoretical level analyzed the revenue and equilibrium points of the library and book supplier through games. On the practical level, it used a multi-case study method to analyze the measures taken by some libraries and book supplier in novel coronavirus epidemic. [**Result/conclusion**] Libraries and book supplier should choose " cooperation" and put forward the cooperation mechanism between library and book supplier from three aspects: product pricing cooperation mechanism, reputation trust cooperation mechanism and value cooperation mechanism.

Keywords: book supplier　social capital theory　game analysis　multi-case study　cooperation mechanism